CALIFICACION DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

ENTIDAD FINANCIERA:

"La Primera" Entidad Financiera de Vivienda

DESARROLLADO POR:

Cámara Americana de Comercio de Bolivia – AmCham Bolivia

AÑO DE REFERENCIA: 2017

1. DATOS INSTITUCIONALES:

Tipo de Entidad Financiera:	Entidad Financiera de Vivienda
Nombre:	"La Primera"
Licencia de Funcionamiento:	Circular 050/2015 de fecha 18 de noviembre de 2015
Departamento / Provincia:	La Paz, Nuestra Señora de La Paz
Dirección:	Av. Mariscal Santa Cruz N°1364
Página Web:	www.laprimeraefv.com
Teléfono:	2-2312255
Gerente General:	Carlos Jacques de Grandchant Suarez
	ml1sg@mutual-laprimera.com
Responsable de RSE:	Miguel Bazán Nuñez
	mbazan@laprimeraefv.com.bo
Número de Funcionarios:	223 funcionarios
Ciclo de Calificación:	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

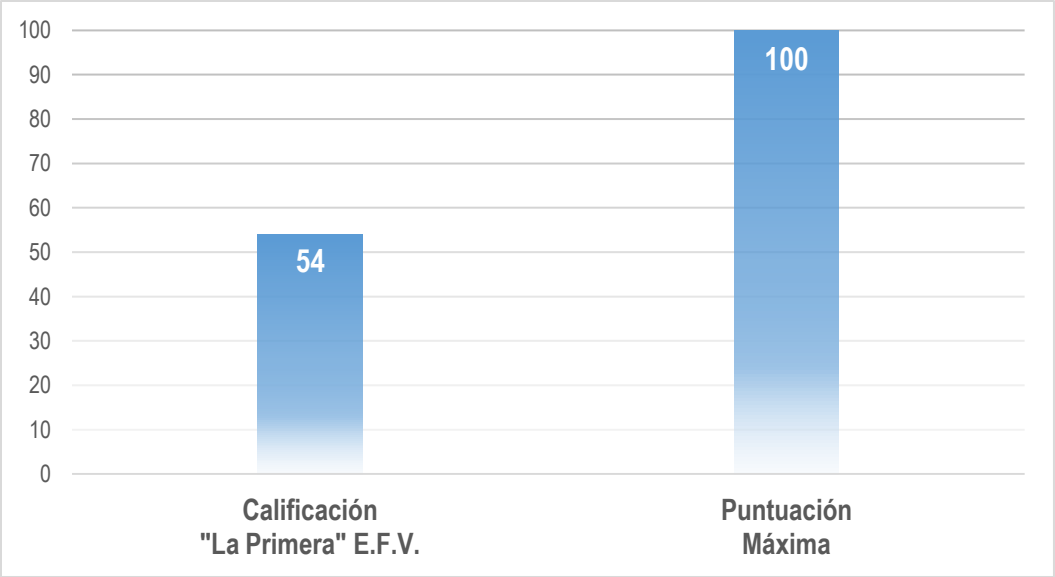
2. DESEMPEÑO ANUAL

Lic. Claribel Aparicio Ferreira
Gerente General
AMCHAM – BOLIVIA

3. DESEMPEÑO DE GESTION 2016:

"La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, durante la gestión 2017 obtuvo una calificación de **"54"** sobre un promedio de 100 en relación a las cuatro Dimensiones de Calificación que aplica la Entidad de Intermediación de Financiera, como se demuestra el siguiente gráfico:

CALIFICACION DE DESEMPEÑO GENERAL – GESTION 2017

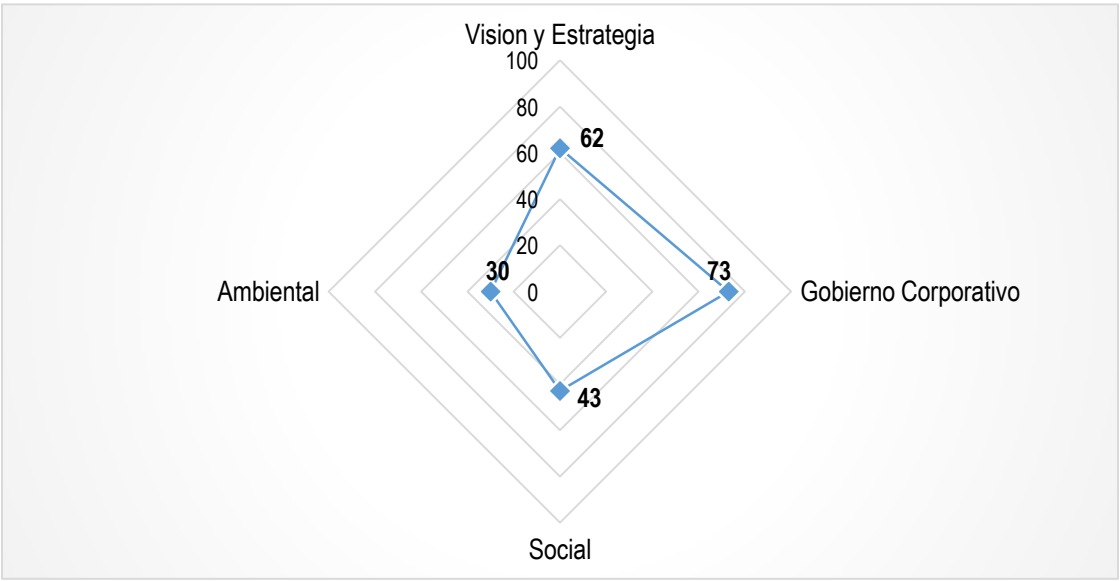


Fuente: Plataforma Ethos Brasil 2017
Elaboración: AmCham – Bolivia

4. CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES:

Esa puntuación general es el promedio de la calificación de **4 Dimensiones** importantes que de manera anual desarrolla acciones con sus partes de interés:

CALIFICACION POR DIMENSIONES



Fuente: Plataforma Ethos Brasil 2017
Elaboración: AmCham – Bolivia

4.1. Dimensión Visión y Estrategia – Ponderación de "66"

La Dimensión Visión y Estrategia en una entidad financiera constituye las bases para la definición de sus acciones, motivo por el cual deben ser claramente validados por la organización.

Por el reconocimiento de su importancia, se recomienda que ambas Visión y Estrategia, incorporen atributos de Sustentabilidad, que estén presentes tanto en los productos y servicios que la entidad financiera ofrece como su modus operandi, o sea, la forma como organiza y establece sus operaciones.

Indicador 01: Estrategias para la Sustentabilidad							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"49"**
La entidad financiera incluye aspectos sociales y cuestiones ambientales en sus estrategias. También incluye en su planeamiento estratégico aspectos sociales y cuestiones ambientales, así como intereses de otros públicos no solo los de sus accionistas y clientes; y también considera - en ese plan - los estudios de impactos socioambientales que elabora, formulando estrategias de sustentabilidad que tienen como objetivo aumentar su eficiencia en el uso de recursos naturales y reducir los impactos socio ambientales negativos							

Indicador 02: Propuesta de Valor							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"82"**
La Entidad Financiera diversifica su portafolio, desarrollando nuevos productos o servicios con insumos o atributos de sustentabilidad, y también, adecua productos y servidos para públicos de menor poder adquisitivo. La Entidad Financiera identifica las necesidades de sus consumidores y clientes, y, para satisfacerlas, incorpora características y aspectos socioambientales a sus productos o servicios. El reposicionamiento y promoción de los nuevos productos y servicios, a su vez, contempla los atributos de sustentabilidad, además de destacar la búsqueda de satisfacción de las necesidades de su público objetivo. La Entidad Financiera busca la mejora continúa diseñando métodos sociales más eficientes para ofrecer sus productos y servicios, y lo hace a modo de contribuir a la solución de problemas sociales, ambientales o éticos. Obtiene con esto, resultados tangibles, como indica una buena evaluación por parte de sus clientes/consumidores.							

4.2. Gobierno Corporativo y Gestión – Ponderación de "67"

La **Dimensión Gobierno Corporativo y Gestión** son temas que orientan a la entidad financiera a estructurar su gestión alineada a la RSE / Sustentabilidad, que comprende desde su propósito a implementar políticas, hasta su integración con los procesos de gestión de la entidad financiera

Indicador 04: Código de Conducta							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"69"**

El código de conducta de la Entidad Financiera está validado y aprobado por el Gobierno Corporativo; abarca a todos los empleados de la entidad; incluye reglas de relacionamiento con agentes públicos; contempla prohibición de prácticas ilegales, inmorales y antiéticas. La Entidad Financiera además, comunica sus patrones de comportamiento a las partes interesadas y posee prácticas de conducta y desarrollo de valores éticos. Promulga directrices para orientar la adopción de medidas cuando se violan los patrones de conducta establecidos; periódicamente verifica que esas directrices estén orientando el comportamiento de los empleados; cuenta con canales de denuncia de comportamientos fuera de código; adopta sanciones y penalidades formales cuando el código es violado por los empleados; implementa procedimientos de divulgación periódica de comportamientos ejemplares.

Indicador 05: Gobernabilidad Corporativa							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"72"**

La Entidad Financiera actúa de acuerdo a la legislación y cuenta con una estructura de administración orientada a la toma de decisiones. La Entidad Financiera realiza auditorías internas y externas que acompañan los resultados. Esos controles orientan el proceso de toma de decisión. La Entidad Financiera también toma la iniciativa de dialogar e involucrar a las partes interesadas. La Entidad Financiera rinde cuentas formal y públicamente y sus documentos expresan principios y valores que son difundidos tanto en el público interno como el externo. Presenta evidencias de que sus impactos sociales y ambientales son validados por un proceso de toma de decisiones que proviene de una estructura de gobierno corporativo que contempla la existencia de un consejo cuyas normativas garantizan el tratamiento justo y equitativo de los socios y mecanismos de resolución de conflictos societarios.

Indicador 06: Compromisos Voluntarios y Participación en Iniciativas de RSE/ Sustentabilidad							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"40"**

La Entidad Financiera participa de seminarios y discusiones sobre compromisos voluntarios e iniciativas en RSE/sustentabilidad y su gestión se inspira en alguno de ellos.

Indicador 07: Participación de las Partes Interesadas							
Nivel de RSE:	1er	2do	3do	4to	5to	**Calificación:**	"54"

La Entidad Financiera confiere prioridad a las principales partes interesadas, relacionándose con ellas por medio de canales que favorecen a la recepción de opiniones, generando reportes gerenciales y planes de participación.

Indicador 08: Relaciones con Inversores y Reportes Financieros							
Nivel de RSE:	1er	2do	3do	4to	5to	**Calificación:**	"81"

La Entidad Financiera cumple la legislación societaria concerniente a su naturaleza jurídica, presentando al cierre del ejercicio los resultados contables de manera que los reportes financieros estén disponibles para los principales tenedores de capital accionario. Además del cierre anual contable, la Entidad Financiera utiliza los datos para la elaboración del planeamiento del año siguiente. Después de ser aprobados y auditados, la Entidad Financiera les confiere carácter de documento público y los divulga, manteniendo un canal de comunicación abierto con las partes interesadas para responder a sus preguntas. La Entidad Financiera posee una política y un estatuto que define plazos y prácticas para la rendición de cuentas contables, que luego de auditadas, se convierten en documentos públicos. Además de eso, la Entidad Financiera convoca a todos los inversores de la compañía a una asamblea general de presentación y aprobación de los reportes financieros, y mantiene un canal de comunicación abierto.

Indicador 10: Comunicación con Responsabilidad Social							
Nivel de RSE:	1er	2do	3do	4to	5to	**Calificación:**	"79"

La entidad financiera, cumple la legislación y los códigos pertinentes al sector, producto o servicio, al hacer sus comunicaciones siempre claras y transparentes.
Las comunicaciones de la entidad financiera, siempre están alineadas a los principios de RSE/ sustentabilidad, minimizando los impactos ambientales negativos inherentes a los formatos o a los materiales utilizados.
La política de comunicación sigue las directrices de RSE adoptadas por la entidad financiera y orienta la elaboración - por el área responsable - de piezas de comunicación verificando su alineamiento con aquellas directrices.

Indicador 12: Prácticas Anticorrupción							
Nivel de RSE:	1er	2do	3do	4to	5to	**Calificación:**	"80"

La entidad financiera, orienta a sus empleados a que cumplan con la legislación sobre comportamiento ético y acompaña con mayor proximidad situaciones que juzga de mayor riesgo para la ocurrencia de prácticas inadecuadas.
La entidad financiera, establece procedimientos internos que son comunicados a los empleados e implanta controles que buscan evitar la ocurrencia de corrupción.
La entidad financiera, posee políticas que expresan claramente su posicionamiento acerca de las prácticas anticorrupción y capacita a sus empleados en integridad y combate a la corrupción. Además de eso, realiza acompañamiento periódico de las áreas a donde juzga puede existir mayor riesgo para la incidencia de este tipo de práctica.

Indicador 17: Sistema de Gestión de Proveedores							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"23"**

La Entidad Financiera, cuenta con un mapeo de sus proveedores, quienes también deben cumplir los requerimientos legales nacionales para su selección, una vez seleccionadas deben cumplir además la legislación específica a su rubro.

Indicador 18: Mapeo de los Impactos de Operación y Gestión de Riesgos							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"47"**

La entidad financiera, cumple la legislación pertinente, manteniendo las licencias rigurosamente al día, y esporádicamente identifica los impactos potenciales económicos, sociales y ambientales, que su actividad puede provocar.
La entidad financiera, utiliza informaciones externas (relevamiento de medios, estudios de opinión, entre otras) para identificar los principales impactos económicos, sociales y ambientales que su actividad puede acarrear y utiliza este conocimiento en el proceso de toma de decisión, y cuando es necesario toma medidas de corrección en casos puntuales.

Indicador 19: Gestión de Responsabilidad Social/ Sustentabilidad							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"82"**

La entidad financiera, realiza prácticas puntuales relacionadas a la RSE/ sustentabilidad, monitoreadas y evaluadas con la finalidad de pautar, controlar y en su caso modificar las decisiones sobre su continuidad. Realiza procesos de diálogo con las partes interesadas con el propósito de orientar su gestión de RSE.
La entidad financiera, diseña prácticas corporativas para tratar las cuestiones de relevancia para la propia empresa y para las partes interesadas.
De igual manera la Primera E.F.V., incluye en su sistema de gestión temas de RSE/Sustentabilidad, que son acompañados por la alta administración.

4.3. Dimensión Social – Ponderación Total de "57"

Con la **Dimensión Social** en los últimos años, se ha tomado conocimiento que las empresas además de los gobiernos, son responsables de la garantía y el respeto de los Derechos Humanos. Ese respeto que no se limita al cumplimiento legal, se aplica a todas las relaciones de la empresa. En este sentido se toma fundamentalmente que la entidad financiera establezca políticas y mecanismos que favorezcan el respeto a los derechos prevengan cualquier violación de los mismos.

Indicador 20: Monitoreo de los Impactos del Negocio en los Derechos Humanos							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"81"**
La Entidad Financiera, respeta la legislación y las normas internacionales, especialmente en situaciones en que la legislación no prevé la protección adecuada de los derechos humanos. La entidad financiera identifica, previene y trata los impactos negativos reales o potenciales en los derechos humanos, resultantes de sus actividades o de las actividades de las organizaciones de su esfera de influencia. La entidad financiera, implementa políticas de derechos humanos para acompañar y orientar al público interno y demás partes interesadas, además de orientar a la estrategia de la empresa. También, adopta procedimientos formales para atender y ofrecer soluciones para las quejas y denuncias.							

Indicador 23: Promoción de la Diversidad y Equidad							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"57"**
La Entidad Financiera, cumple rigurosamente a legislación laboral local e incluye cláusulas contractuales que exigen a sus proveedores el cumplimiento de esa legislación.							

Indicador 24: Relación con Empleados (Efectivos, Tercerizados, Temporarios a Tiempo Parcial)							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"52"**
La Entidad Financiera celebra contratos formales de trabajo que están alineados al pleno cumplimiento de la legislación laboral. La Entidad Financiera monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de empleados tercerizados, exigiendo que sean realizados todos los ajustes que garantizan el correcto cumplimiento de la legislación. La Entidad Financiera ofrece un canal de denuncias internas y externas.							

Indicador 26: Remuneración y Beneficios							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"64"**
La Entidad Financiera remunera a sus empleados de acuerdo con el salario mínimo legal establecido para la categoría. La entidad financiera, además de la remuneración mínima legal, ofrece beneficios sociales como salud y seguro de vida, etc., a los empleados y los extiende a sus familiares.							

Indicador 27: Compromiso con el Desarrollo Profesional							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"57"**

La Entidad Financiera ofrece a los empleados actividades de capacitación y formación puntual, relacionados con las operaciones de la empresa. La Entidad Financiera cuenta con una rutina de entrenamiento/capacitación que busca la mejora de la productividad e incentiva a los empleados a perfeccionar su capacitación.

Indicador 29: Salud y Seguridad de los Empleados							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"47"**

La Entidad Financiera cumple rigurosamente sus obligaciones legales y cuenta con la documentación actualizada que da cuenta de ello. La Entidad Financiera desarrolla campañas de concientización de los empleados y posee un compromiso formal de considerar los temas de salud y seguridad como prioritarios.

Indicador 30: Condiciones de Trabajo, Calidad de Vida y Jornada de Trabajo							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"40"**

La Entidad Financiera cumple sus obligaciones legales y emprende iniciativas con los objetivos de mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los empleados.
La entidad financiera, invierte en prácticas continuadas de incentivo de la calidad de vida de los empleados y les ofrece entrenamientos profesionales.

Indicador 31: Relacionamiento con el Consumidor							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"88"**

La Entidad Financiera mantiene abierto un canal de relacionamiento para solucionar demandas; monitorea el plazo en que son respondidas; pone a disposición de los clientes/consumidores información sobre sus derechos y deberes; mantiene un servicio de atención dirigido a la solución de demandas relacionadas al producto o servicio. La entidad financiera, mantiene activos los canales de comunicación como mecanismos para recibir y direccionar sugerencias, opiniones y para medir el grado de satisfacción del consumidor/ cliente.
La entidad financiera, mantiene en actividad procesos que monitorean el relacionamiento y permiten que esas informaciones sean utilizadas para mejorar la calidad de los productos y servicios. Implementa política formal de protección a la privacidad y/o sistema de seguridad de la gestión de las informaciones privadas del consumidor. La empresa involucra a todas las áreas y mantiene de forma regular, asambleas con los socios e implementa procesos que permiten minimizar el riesgo de ser incluidos en listas de sanciones por autoridades y/o defensorías del consumidor, confiriendo prioridad al diálogo y participación de las partes interesadas en ese proceso.

Indicador 32: Impacto Derivado del Uso de Productos y/o Servicios							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"58"**

La Entidad Financiera pone a disposición del consumidor información detallada sobre sus productos, servicios, y asegura la conformidad de su producto o servicio con las normas y la legislación correspondiente. La Entidad Financiera da preferencia a un abordaje preventivo, elaborando regularmente estudios e investigaciones técnicas sobre riesgos potenciales y adopta medidas preventivas y/o correctivas cuando detecta riesgos y fallas, de modo de garantizar la máxima seguridad del consumidor.

Indicador 33: Estrategia de Comunicación Responsable para el Consumo Consciente							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"64"**

La Entidad Financiera actúa en consonancia con la legislación de defensa del consumidor y evalúa las piezas de comunicación desde el punto de vista de la comprensión, de modo de evitar ambigüedades que contribuyan a un error de interpretación. La Entidad Financiera adopta prácticas y/o directrices de comunicación alineadas a sus valores y principios que contemplan todos los medios materiales de que dispone. Estos, a su vez, deben proveer de información confiable, consistente y verdadera, comparable y verificable, sobre factores ambientales y sociales relacionados a la sustentación, producción y entrega de productos y servicios.

Indicador 34: Gestion de los Impactos de la Entidad Financiera en la Comunidad							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"57"**

La Entidad Financiera procura contemplar medidas reparadoras dando respuestas a los reclamos y manifestaciones de la comunidad en donde se encuentra inserta y/o realiza sus operaciones.
La entidad financiera, mapea los impactos generados en la comunidad de su entorno, resultantes de sus actividades y ha implantado una estructura apta para registrar reclamaciones y ofrecer respuestas e informaciones a líderes y vecinos locales sobre las previsiones tomadas.

Indicador 35: Compromiso con el Desarrollo de la Comunidad y Gestion de Acciones Sociales							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"31"**

La Entidad Financiera atiende a las demandas de inversión social y realiza acciones sociales de forma puntual y/o actúa en determinadas oportunidades en respuesta a requerimientos externos. Realiza acciones sociales de forma puntual utilizando incentivos fiscales en proyectos sociales y/o culturales.

Indicador 36: Apoyo al desarrollo de Proveedores							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"52"**

La Entidad Financiera busca negociar con transparencia con los proveedores locales, estableciendo relaciones contractuales con base a criterios comerciales y formula definiciones corporativas para instituir categorías para proveedores locales. También la entidad financiera, da prioridad a los proveedores locales para hacer sus compras, adopta, junto con ellos, acciones con vistas al desarrollo técnico gerencial y respeta las cuestiones ligadas a la estacionalidad y a la capacidad de producción.

4.4. Dimensión Ambiental – Ponderación Total de "28"

La sociedad enfrenta actualmente muchos desafíos ambientales, entre los cuales se incluyen el agotamiento de los recursos naturales, emisión de contaminantes, cambio climático, destrucción de hábitats, la extinción de especies y el colapso de los ecosistemas como un todo. Además de eso, otro problema importante que enfrenta la sociedad, es el proceso de degradación, que deriva de la ocupación humana rural y urbana, o sea la antropización. A medida que la población mundial crece el consumo aumenta, esos cambios se están convirtiendo en verdaderas y crecientes amenazas a la seguridad humana, la salud y el bienestar de la sociedad. Enfrentar esos problemas que, como se sabe, se interrelacionan en niveles locales, regionales y globales, exige un abordaje comprensivo, sistemático y colectivo.

Indicador 37: Acciones Relacionadas al Cambio Climático							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"04"**
La Entidad Financiera identifica los tipos de combustible que utiliza en sus operaciones y adopta medidas de control de las emisiones atmosféricas para cumplir con la legislación.							

Indicador 38: Adaptación al Cambio Climático							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"18"**
La Entidad Financiera, tiene conciencia de los impactos y perjuicios causados por los cambios climáticos, por ejemplo, pérdida de cultivos por exceso de lluvia; y cuenta con iniciativas para solucionar esos y otros problemas derivados de esos cambios, en especial con sus consumidores financieros.							

Indicador 39: Sistema de Gestión Ambiental							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"23"**
La Entidad Financiera cumple la legislación ambiental que norma cuestiones y aspectos ligados a su negocio e instruye a sus empleados en relación a los impactos ambientales negativos específicos de su actividad. Adopta medidas correctivas para los impactos negativos.							

Indicador 41: Uso Sustentable de los Recursos: Materiales							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"48"**
Sin alterar su patrón tecnológico, la Entidad Financiera se aproxima a iniciativas puntuales que buscan la reducción del consumo de materiales, y la adquisición del tipo de insumos propuestos por la legislación y el cumplimiento de requisitos legales para diposición adecuada de residuos. La Entidad Financiera implementa prácticas de reducción del uso de materiales, promueve campañas con empleados para identificar oportunidades de reducción de impresiones y reutilización de materiales descartables, entre otros, buscando la disminución del consumo de materiales y la práctica de recolección selectiva en unidades y áreas de la organización.							

Indicador 42: Uso Sustentable de los Recursos: Agua							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"49"**

Sin alterar su patrón tecnológico, la Entidad Financiera busca iniciativas para reducir el consumo de agua, respeta los límites de extracción establecidos por la legislación y/o auto establecidos; así como cumple los requisitos legales para el destino adecuado de los efluentes. También adopta prácticas de reducción del consumo de agua, promueve campañas con empleados para identificar oportunidades de reducción del consumo de agua y realiza acciones puntuales en algunas unidades/áreas de la organización.

Indicador 43: Uso Sustentable de los Recursos: Energía							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"52"**

Sin alterar su patrón tecnológico, la Entidad Financiera busca iniciativas para reducir el consumo de energía y cumple con los requisitos legales para controlar las emisiones atmosféricas. La Entidad Financiera adopta la práctica de reducción del consumo de energía; realiza campañas con los empleados para identificar oportunidades para esa reducción; e implementa acciones puntuales en unidades /áreas de la organización con el objetivo de reconocer oportunidades de reducción del consumo de energía. La entidad financiera, cuenta con un proceso de monitoreo continuo del consumo de energía directa e indirecta y realiza esfuerzos para reducir la intensidad de los impactos negativos generados por sus procesos.

Indicador 45: Educación y Concientización Ambiental							
Nivel de RSE:	**1er**	**2do**	**3do**	**4to**	**5to**	**Calificación:**	**"50"**

La Entidad Financiera desarrolla acciones de educación ambiental y concientización de los empleados sobre esa temática, puntualmente o por presión externa (como exigencias del gobierno, crisis de abastecimientos, etc.). La Entidad Financiera promueve el entrenamiento sobre educación ambiental enfocado al público interno, poniendo a disposición información y promoviendo el debate.

ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS

ENTIDAD: "LA PRIMERA" ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA

PERIODO DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN 2017

Cód.	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	La gestión organizacional de "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, es mantener un órgano de gobernanza plenamente formado y con capacidades de poder dirigir la institución, logrando así, el cumplimiento de las metas propuestas. Para el complimiento de este objetivo, se identifica las potencialidades de formación a cada uno de los integrantes de Directorio, que, con esta acción también tiene la finalidad de mejorar las competencias de la Gerencia y Jefaturas Nacionales. Anualmente se planifica un cronograma o plan de capacitación para el cumplimiento de este objetivo y se viene desarrollando con un alto nivel de cumplimiento. Otra herramienta para mejorar el conocimiento de Gobierno Corporativo es involucramiento en las diferentes acciones que desarrolla "La Primera" E.F.V., participando activamente en los Comités, revisando y analizando las propuestas a desarrollar por la Entidad Financiera que se desarrolla durante la gestión a través del Plan Estratégico.		
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	**Sueldo mayor** Bs.- 452,469.24 **Sueldo promedio** Bs.- 67,583.76	%	**6.69**
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	A toda la planta de funcionarios se aplica el mismo porcentaje de incremento a la remuneración anual, que normalmente dispone el Gobierno Nacional, que en la gestión 2017 fue del 7% **Aumento mayor Bs.-**1,500.00 **Aumento menor Bs.-**152.08	%	**9.86**
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Mínimo La Primera E.F.V. Bs.- 2,234.64 Mínimo Nacional Bs.- 2,000.00	%	**1.11**

1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	El total de los proveedores con los que trabaja la Entidad Financiera de Vivienda son proveedores nacionales.		%	100
1T	Trabajo digno	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Total funcionarios		Números Enteros	223
			Edad máxima			76
			Edad mínima			21
			Nº Total Mujeres			94
			Nº Total Varones			129
			Gerencia	Nº Mujeres		0
				Nº Varones		1
			Jefes Nacionales	Nº Mujeres		0
				Nº Varones		11
			Encargados (Agencia, Tributos, Desembolsos, Seguros, Proyectos, Tarjetas de Débito)	Nº Mujeres		5
				Nº Varones		22
			Abogados	Nº Mujeres		1
				Nº Varones		5
			Jefes y Sub Jefes (Sucursal, Agencia, Operaciones, Cobranzas, Créditos)	Nº Mujeres		1
				Nº Varones		8
			Oficiales (Créditos, Operaciones, Medios de pagos, Seguridad de Información)	Nº Mujeres		16
				Nº Varones		15
			Analistas (Riesgos, Programador, Unidad de Computo, Organización y Métodos)	Nº Mujeres		5
				Nº Varones		8
			Procurador, Promotor, Responsable (Sistemas, Soporte Técnico, Punto de Reclamo) Tramitador, Tesorero	Nº Mujeres		2
				Nº Varones		13
			Asistentes y Auxiliares (Marketing, Contabilidad, Crédito, Minutas, Atención al Cliente, Auditoria Interna, Cobranzas)	Nº Mujeres		16
				Nº Varones		10
			Cajeros (as)	Nº Mujeres		39
				Nº Varones		31
			Mensajeros	Nº Mujeres		0
				Nº Varones		5
			Secretarias	Nº Mujeres		9
				Nº Varones		0

2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Gestión – 2017	Nº Mujeres – 9 Nº Varones – 22		**4.03** **9.86**
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Rotación de personal en la gestión 2017	Mujeres Varones **Total Anual**	% % %	**17** **24** **41**
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Actualmente en "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda, trabaja una persona con discapacidad auditiva, y trabaja más de 20 años, sin embargo, se debe considerar que el Decreto Supremo DS-29608, artículo 4, párrafo I, instruye a instituciones privadas, públicas, organizaciones de carácter social y otras del número total de empleados el 4 por ciento (%) deben ser discapacitados. Cabe mencionar que La Primera E.F.V. no cohíbe la contratación de personas con discapacidad, ya que hasta el momento no se recibieron postulaciones a cargos de acuerdo a las convocatorias públicas de solicitud de personal, puesto que estas son abiertas para todas las personas sin discriminación alguna, como se estipula en la Política de RSE y Manual de Contracciones.		%	**0.44**
1C	Capacitación	Promedio de horas capacitación al año desglosado por categoría de empleado.	Directorio	3.5 Hrs.	%	**0,76**
			Gerencia General	3.5 Hrs.		**0,75**
			Jefaturas Nacionales	3.5 Hrs.		**0,76**
			Encargados de Agencia	145 Hrs.		**31,49**
			Auditoria Interna y Unidad de Cumplimiento	66 Hrs.		**14,33**
			Legal, Créditos, Administración y Contabilidad	1,5 Hrs.		**0,33**
			Unidad de Riesgos, Asesores Comerciales, Cobranzas	32 Hrs.		**6,95**
			Marketing	4 Hrs.		**0,87**
			Oficina Central y Agencias	56 Hrs.		**12,16**
			Operaciones	45,5 Hrs.		**9,88**
			Tecnología de la Información y Unidad de Riesgos	100 Hrs.		**21,72**
			Total horas Anual:	**460,5 Hrs.**		
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	La entidad financiera, cuenta con programas que fomentan el desarrollo personal y profesional dirigido a cada uno de los funcionarios, y dividido por sección en que desarrolla sus actividades cada empleado, con temáticas que van entorno a la educación financiera, y la responsabilidad social empresarial, esto con la finalidad de dar una atención más personal hacia los consumidores financieros.		Números Enteros	9

3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Anualmente se desarrollan evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional, donde se involucra a todos los funcionarios. De acuerdo a cumplimiento de metas u objetivos institucionales, sin embargo, en la Entidad no se implementó de manera formal procedimientos para las mismas, pero si se cuentan con iniciativas y procesos de formalización de evaluación al personal.			%	100
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Directorio:	Nº Mujeres		Números enteros y/o porcentajes	0
				Nº Varones			8
				Menores de 30 años			0
				Mayores de 30 años			8
			Empleados:	Nº Mujeres			94
				Nº Varones			129
				Menores de 30 años			83
				Mayores de 30 años			140
2D		Relación entre salario mínimo de hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	La planta de funcionarios está conformada por:			%	
			Abogados	Varones: 9	Bs.- 6,865.98		1,47
				Mujeres: 2	Bs.- 4,660.00		
			Administración de Empresas	Varones: 7	Bs.- 3,190.33		0,86
				Mujeres: 4	Bs.- 3,700.96		
			Auditores	Varones: 6	Bs.- 5,151.51		1,04
				Mujeres: 1	Bs.- 4,940.00		
			Auxiliar Contable	Varones: 3	Bs.- 3,477.50		1,14
				Mujeres: 2	Bs.- 3,049.50		
			Contador	Varones: 7	Bs.- 3,190.33		0,65
				Mujeres: 7	Bs.- 4,900.50		
			Economista	Varones: 4	Bs.- 5,988.62		1,49
				Mujeres: 1	Bs.- 4,022.48		
			Ingenierías (civil, comercial, electrónico, industrial, sistemas)	Varones: 18	Bs.- 3,791.50		0,89
				Mujeres: 4	Bs.- 4,280.00		
			Licenciaturas varias (analista, arquitectura, biotecnología, com. Social, fisioterapia)	Varones: 1	Bs.- 4,815.00		1,12
				Mujeres: 4	Bs.- 4,300.00		
			Egresados	Varones: 3	Bs.- 3,190.33		0,81
				Mujeres: 3	Bs.- 3,915.19		
			Técnicos	Varones: 2	Bs.- 3,838.27		0,80
				Mujeres: 1	Bs.- 4,800.00		

			Secretaría	Varones: 0	Bs.-		0,00
				Mujeres: 9	Bs.- 3,648.00		
			Estudiantes	Varones: 66	Bs.- 3,190.33		1,00
				Mujeres: 54	Bs.- 3,190.33		
			Bachiller	Varones: 4	Bs.- 7,560.00		0,68
				Mujeres: 1	Bs.-11,171.15		
1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	La Entidad Financiera, apoya y colabora a la sociedad ya sea con importes directos e indirectos. Podemos destacar campañas internas y externas, cursos y talles de capacitación, sin que estos tengan un fin lucrativo. Entre las actividades que podemos mencionar son:				**Inversión Bs.-**
			Educación Financiera Con el propósito de enseñar a la comunidad temas financieros para que ellos en su vida puedan tomar mejores decisiones, en la Gestión 2017 con un cumplimiento del 96% del Programa previsto para esta gestión, se han realizado el, **Programa De Educación Financiera "Aprendiendo Para Crecer Juntos"** Se elaboró una guía de educación financiera que contiene todos los temas sobre los que se capacita en la gestión, la misma que se entrega a las personas que solicitan información para créditos o quienes abren una cuenta de ahorro. Se emitieron boletines de educación financiera con los siguientes temas: el crédito, consejitos financieros, cajero automático, el ahorro, punto de reclamo. • **Subprograma dirigido a personas mayores de 18 años:** Con este programa se realizó Capacitación y entrega de la guía informativa en apertura de cuentas (Ahorro, y depósitos a Plazo Fijo) así como en la solicitud y desembolso de créditos, a clientes y usuarios de la entidad, con el mismo se llegó a capacitar a 2.830 personas. • **Subprograma dirigido a Niños de 9 a 11 años:** Se realizó visitas a 25 unidades educativas de las ciudades de La Paz y El Alto, en las que se capacitó a 1.854 niños		Subprograma dirigido a personas mayores de 18 años, Beneficiados 2830 personas. Subprograma dirigido a Niños de 9 a 11 años, Beneficiando a 1854 niños	**40,757.57** **54,770.20**
			Atención a personas discapacitadas y adultos mayores: Para poder brindar una buena atención a personas con discapacidad y adultos mayores, se han realizado las siguientes acciones: • Se ha capacitado a empleados de "La Primera" E.F.V. en trato a personas con discapacidad y trato preferencial a personas adulto mayores. En convenio con el Gobierno Autonomo Municipal de La Paz, es que se logra realizar estas capacitaciones totalmente			Capacitación en el trato preferencial a personas con adultas mayores Ramplas y	**0.00** **31,109.42**

			gratuitas, sin que sea un costo para La Primera E.F.V. • En 22 de las 23 agencias de la entidad, se han habilitado rampas y barandas en las oficinas para atender a personas que asisten en sillas de ruedas, personas con discapacidad visual y adultos mayores.	Barandas en una agencia en La Paz	
			Participación en ferias Con el propósito de brindar a la comunidad información sobre la entidad y los servicios que presta, además de fortalecer sus conocimientos en temas financieros, La Primera EFV, en la gestión 2017 ha participado en las ferias del crédito organizadas por ASOBAN en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, además ha estado presente en la FEICOBOL en Cochabamba y en la FEXPOTARIJA. • Feria del Crédito en Cochabamba • Feria del Crédito en La Paz • Feria del Crédito en Santa Cruz de la Sierra	Participación en Ferias	**370,073.00**
			Donaciones En esta gestión se realizaron las siguientes donaciones: • Cancha de futbol donada al Centro de Rehabilitación y Salud Mental San Juan de Dios • Obras civiles y provisión de ascensor a un centro de la Fundación Arco Iris.	Centro de Rehabilitación	**21,441.74**
				Fundación Arco Iris.	**52,035.95**
				SOLIDATON	**69,600.00**
			Total Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos en Moneda Nacional (Bs.-)		**642,788,62**
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Entidad Financiera, en la actualidad cuenta con una serie de documentos que regulan todas las funciones y operaciones de la entidad financiera, en los documentos que contienen aspectos de Derechos Humanos están: • Código de Ética, • Código de Conducta • Código de Gobierno Corporativo • Política de Responsabilidad Social Empresarial • Política del servicio de Punto de Reclamo		

3H	Enfoque Social	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales	De acuerdo a normativa establecida, la Entidad da cumplimiento designando sus recursos de forma prioritaria al servicio de:	%	38.40
			• Créditos de Vivienda: Con este tipo de crédito puede ser usado para Compra de terreno, Compra de casa/departamento, Remodelación/Refacción, Construcción, durante la gestión se llegó a tener un total de **3014 operaciones**		23.74
			• Créditos de Vivienda Social: Durante la gestión se llegó a tener un total de **1863 operaciones**		10.42
			• Microcrédito Estos microcréditos se realizaron para, crédito Productivo, Comercio y Servicios. Durante la gestión se llegó a tener un total de **818 operaciones**		1.80
			• Créditos Pyme El consumidor financiero podrá usar para crédito Productivo, Comercio y Servicios. Durante la gestión se llegó a tener un total de **141 operaciones**		25.64
			• Créditos Consumo Con este tipo de servicio el Consumidor financiero podrá beneficiarse de Créditos, y Tarjetas de Crédito. Durante la gestión se llegó a tener un total de **2012 operaciones**		
1E		Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos a las líneas de negocio	Todas las actualizaciones de los documentos de la entidad financiera ya vienen contemplando los aspectos Sociales, y de igual manera ya se vienen tomando en cuenta los aspectos Ambientales tanto internas como también externas. Los siguientes documentos ya contemplan aspectos Social y Ambientales en documentos importantes como Políticas y Códigos como ser: • Código de Ética • Política de Responsabilidad Social Empresarial / Medio Ambiente • Código de Gobierno Corporativo • Plan Estratégico de RSE • Plan Estratégico de la Función Social.		
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para línea de negocio desglosado según su propósito	La Entidad Financiera desarrolló Productos y Servicios que proporcionan un beneficio para la sociedad en general, ya que su principal fin es brindar servicios financieros a personas de bajos recursos o poder adquisitivo. • **Créditos de Consumo.-** La entidad financiera con el propósito de satisfacer la necesidad de los socios, que requieren dinero en efectivo con para cumplir alguna carencia personal o familiar, otorga créditos de libre disponibilidad que le permiten satisfacer sus		

			necesidades • **Créditos de Vivienda.-** los créditos de vivienda hacen posible cumplir o cubrir la necesidad básica de contar con un techo donde poder vivir con sus familias o en su caso mejorar sus condiciones con refacción, remodelación o construcción en una vivienda permitiéndoles mejoren sus condiciones de vida habitacional, ya sea la única vivienda o otras. • **Microcréditos y Créditos PYMe.-** la entidad financiera con el propósito de mejorar la economía de la población y por ende de la familia, otorga créditos a las actividades económicas unifamiliares que requieren recursos económicos para la inyección de capitales de operación e inversión que permita ampliar su productividad generando mayor valor agregado a sus productos o en su caso dinamizar el comercio con la presentación de la variedad de productos a la economía regional, y por ende mejorar las condiciones de vida de las familias.	
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño de oferta de servicios y productos	La entidad financiera, para lanzar un nuevo producto o servicio al mercado, identifica la necesidad en Atención al Cliente, ya que, en La Primera E.F.V., a través de su Políticas para el Consumidor Financiero, dialoga y se comunica directamente con esta parte interesada. También influye la Jefatura de Marketing para el diseño de un producto según el requerimiento del Consumidor Financiero. Este nuevo producto y/o servicio es analizado por la Unidad de Gestión Integral de Riesgos, quienes emiten un informe tomando en cuenta todos riesgos que pudiese existir al tener un nuevo producto o servicio, tomando en cuenta varios aspectos (tasa, competencia, mercado, rentabilidad y otros), posteriormente es analizado por el Gobierno Corporativo y su posterior informe a la ASFI. Una vez aprobado por la Autoridad, se promociona a través de los canales utilizados normalmente y disponibles en la entidad financiera, además es comunicado al Consumidor Financiero potencial.	
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	La Entidad Financiera, viene desarrollando programas la educación financiera con todas sus partes interesadas, de manera regular con la finalidad de mejorar la comunicación con cada una de sus Partes Interesadas;	

			Socios: de manera anual planifica talleres de actualización en el sistema financiero y otras temáticas importantes para este grupo, que necesita tener conocimiento de los cambios que se vienen dando en el sistema financiero. De igual manera se da a conocer las características de los productos y servicios que viene desarrollando la entidad financiera. **Usuarios y Consumidores financieros:** A este grupo potencial para entidad financiera, se tiene destinado un cronograma de capacitaciones en lo que refiere el sistema financiero, productos, condiciones, derechos y obligaciones. Con este conocimiento se espera que en el futuro puedan ser socios de la entidad financiera. **Directorio:** También el Directorio de La Primera E.F.V., debe cumplir un cronograma de capacitaciones en temas relacionados a la educación financiera, con el fin de poder dirigir a la entidad, al ser parte del Gobierno Corporativo, **Funcionarios:** la capacitación continua a nuestros funcionarios es esencial ya que son ellos quienes representan a la entidad financiera y son ellos quienes brindan el servicio según los nuevos reglamentos y estándares exigidos por la ASFI. Los principales aspectos que se tomaron en cuenta fueron la atención con calidad y calidez, la atención preferencial a personas de la tercera edad y con discapacidad, además del conocimiento solvente de productos, servicios, condiciones y características de los mismos.. **Jóvenes Estudiantes:** como un mercado emergente y potencial para la entidad financiera, se hace el acercamiento a grupos de jóvenes, estudiantes de secundaria, con temáticas de ahorro, crédito vivienda entre otros, y también darles a conocer el nuevo sistema financiero con el cual se vive actualmente. • **Subprograma dirigido a personas mayores de 18 años:** Con este sub programa se realizó capacitación y entrega de la guía de Educación Financiera con varios temas: entre ellos la apertura de cuentas (Ahorro, y depósitos a Plazo Fijo) así como en la solicitud y desembolso de créditos, derechos y obligaciones del consumidor financiero, garantías no convencionales, medios de pago y otros a clientes y usuarios de la entidad. Con el mismo se llegó a capacitar a 2.830 personas mayores de 18 años .	

			• **Subprograma dirigido a Niños de 9 a 11 años:** Se realizó visitas a 25 unidades educativas de las ciudades de La Paz y El Alto, en el que se capacito a 1.854 niños en temas financieros básicos como el ahorro, el crédito y otros. **Sub Programa de difusión :** Se elaboró una guía de educación financiera que contiene todos los temas sobre los que se capacita en la gestión, la misma que se entrega a las personas que solicitan información para créditos o quienes abren una cuenta de ahorro. Se emitieron boletines de educación financiera con los siguientes temas: el crédito, consejitos financieros, cajero automático, el ahorro, punto de reclamo. Se elaboraron láminas para enseñar a través del juego el ahorro, el crédito y el cajero automático. Se realizaron videos con temas de educación financiera que se los difunde mediante el circuito cerrado de la entidad, dirigido al público que se encuentra en las salas de espera y junto a publicidad de "La Primera" E.F.V.	
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	El compromiso que se vino planteando La Primera E.F.V., durante las ultimas gestiones, ya no es únicamente en ofrecer tasas preferenciales a sus consumidores financieros, que brinda a través de sus servicios y productos, su nuevo modelo de gestión para la fidelización y retención de sus clientes se enfoca también acciones como ser: • El trato personalizado y cordial que se brinda, es de gran importancia al momento de fidelizar a nuestros consumidores y usuarios financieros, por tanto, se capacita de forma periódica a todos los funcionarios que tienen contacto directo con los clientes, para que los mismos se sientan satisfechos en cada visita a la entidad financiera. • La expansión y la llegada que tiene La Primera E.F.V., a cinco Departamentos de Bolivia, también es una estrategia que el cliente reconoce como algo muy positivo, ya que le da la facilidad de poder realizar una transacción financiera en otros departamentos. Este aspecto de accesibilidad es relevante al momento de elegir una entidad financiera. Importante recalcar que, entre las Entidades Financieras de Vivienda, "La Primera" E.F.V., es la única que está presente en cuatro departamentos que no sea el de origen. • La actualización que vino desarrollando con respecto al uso de tecnología, (Cajeros automáticos, tarjetas de débito/créditos, páginas	

			web, redes sociales, entre otros) es con el fin de no quedar relegados en cuanto al uso de la tecnología que se viene realizando ya sea para el flujo económico, comunicación y dialogo, comodidad y seguridad para el consumidor financiero.		
2S		Mecanismo para la evaluación de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Se viene desarrollando un programa para la mejora de la **Satisfacción de Cliente**, que como primera fase se desarrolló durante la gestión 2017. Invertir para tener un personal altamente calificado en **Atención con Calidad y Calidez,** que también está enfocado como punto estratégico en la Función Social, es así que las pruebas piloto para el cumplimiento de este programa, se verán reflejadas en el informe de la gestión 2018.		
3S		Numero de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	El Punto de Reclamo – PR en la gestión 2017, reporto noventa y ocho reclamos, los cuales fueron atendidos y resueltos en su totalidad dentro de los plazos establecidos según norma	Números enteros y porcentajes	98 reclamos 100 %
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	De manera interna se vienen desarrollando campañas de reducción de consumo de energías eléctrica y agua, desarrollando acciones en favor del Medio Ambiente como ser: • **Energía Eléctrica:** a través de instructivos autorizados desde Gerencia General, se instruye a todo el personal de apagar las computadoras en horas de descanso y de igual manera con la iluminación, de utilizar luz de día y por las noches solo las oficinas que necesiten usarlas, para el control se tiene instruido al portero verificar que estén únicamente las luces necesarias encendidas y con respecto a los equipos de computación, cada funcionario puede controlar a su compañero e indicar o recordar que mantenga apagada su computadora en horas de descanso. • **Agua:** el consumo que se tiene en toda la entidad financiera es mínima, pero de igual manera, se tiene instruido de racionalizar el consumo y utilización en baños de este recurso esencial para la vida. Todas acciones internas se realizan a través de comunicados internos en la oficina central y las agencias.		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	"La Primera" E.F.V., realiza las siguientes acciones para cuidar el medio ambiente: • En cuanto al uso del papel, se evita realizar impresiones innecesarias. • Para imprimir documentos en borrador, se utiliza el reverso de hojas en desuso (ya impresas). • Los papeles que ya no tienen uso se los entrega a empresas que		

			reciclan los mismos. • Los papeles archivados por más de 10 años los entregan a empresas recicladoras, previo picado. • Cuando se hacen compras, principalmente de equipos e insumos tecnológicos, se evalúa positivamente que sean amigables con el medio ambiente. Se compran tóners genéricos los mismos que provienen de toners nuevos que son reciclados y adecuados para ser nuevamente utilizados en las impresoras, cuidando de esta manera el uso indiscriminado de toners.		
		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	La Primera E.F.V., desarrolla programas ambientales de manera interna, y la inversión que realiza en favor del medioambiente, es la modernización y actualización de equipos eléctricos y electrónicos, que sean amigables con el medio ambiente: • Cambio de iluminación en áreas • Compra de equipos de computación		
3A		Desglose de productos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	La Primera E.F.V. desde su fundación está dirigida a apoyar con sus **productos** a la adquisición de **"Vivienda Propia"**, por lo que no contempla productos y servicios específicos destinados a la "preservación del medioambiente". En el futuro se estima desarrollar una propuesta, identificando inicialmente un mercado potencial entre emprendedores y microempresas **"verdes"**, y así poder crear un producto crediticio destinado al cuidado del medioambiente.		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	En la gestión 2017, La Primera E.F.V. tuvo 9 sanciones por parte de la ASFI, aspecto que se dio a conocer detalladamente en la Asamblea de Socios: - 3 – Multas Pecuniarias por incumplimiento a la normativa ASFI - **(Bs.- 122,745.69)** - 4 – Amonestaciones - 2 – Amonestaciones Escritas	Números Enteros y/o porcentajes	Total Multas **Bs.- 122,745.69**

REFERENCIAS

Para Textos:

Manual de Indicadores Ethos/ COBORSE de RSE

- Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, Volumen III, Organización Internacional del Trabajo (OIT), España, Tercera Edición, 2001.
- Relato Oficial sobre Gobierno Corporativo en América Latina de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)
- Pacto Global (Global Compact) es una iniciativa desarrollada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU)
- Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño
- INADI – Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo www.inadi.gov.ar
- La prevención en industrias, A. Cooper y J. Newsted, Editora Leeds, Reino Unido, 2000.
- Ley General del Trabajo, Bolivia, 1942
- Ley General de higiene y seguridad ocupacional y bienestar, Bolivia, Decreto nº 16998 de 2 de agosto de 1979.
- CIRCULAR ASFI/170/2014, REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA La Paz, 19 de abril, 2014.

Para páginas de Internet:

Indicadores Ethos/COBORSE de RSE	www.indicadoresrse.org
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)	http://www.oecd.org
Pacto Global (Global Compact)	www.unglobalcompact.org
Declaración del Milenio de las Naciones Unidas (ODM)	http://www.undp.org/spanish
AA1000 (Accountability 1000)	www.accountability.org.uk.
Organización Internacional del Trabajo (OIT)	http://www.ilo.org/global/lang-- es/index.htm
Global Reporting Initiative (GRI)	http://www. globalreporting.org/Home/LanguageBar/SpanishPage.htm
Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño	http://www.iin.oea.org/compromisos_Cumbre_Mundial.pdf
Sistemas de gestión de salud y seguridad OHSAS 18001	www.ohsas-18001-occupational- health-and-safety.com/index.htm.

Consumo consiente	http://www.consumoconsciente.org.ar/
Comercio Justo (Fair Trade)	http://www.fairtrade.net
Social Accountability 8000 (SA8000)	http://www.sa-intl.org
Gestión ambiental norma ISO 14000	www.iso.org
Forest Stewardship Council (FSC)	www.fsc.org/
Donde reciclo	www.dondereciclo.org.ar www.unwater.org/wwd12/index_es.htm
Página Oficial del "Día Mundial del Agua"	http://www.worldwaterday.org/ http://www.unwater.org/watercooperation2014/